

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del: 1-Abr-2024 al 30-Abr-2024

| Nº                                    | Operación, Servicio ó Producto   | Motivo de reclamo   | Reclamos absueltos    |                     | Tiempo promedio de absolución<br>(en días hábiles) |
|---------------------------------------|--|---|-----------------------|---------------------|--|
|                                       |  |   | A favor de la empresa | A favor del usuario |  |
| 1                                     | Tarjeta de crédito   | Operaciones no reconocidas con abono temporal   |                       | 4                   | 6  |
|                                       |  | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   |                       | 1                   | 7  |
| 2                                     | Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los Señalados en los códigos 27 y 28. | Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio   |                       | 1                   | 8  |
| 3                                     | Remesas  | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 1                     |                     | 1  |
| 4                                     | Cuenta corriente   | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 1                     |                     | 1  |
| 5                                     | Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)  | Transacciones no procesadas / mal realizadas  |                       | 1                   | 4  |
| 6                                     | Transferencias de fondos al extranjero   | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda) |                       | 1                   | 8  |
| 7                                     | Carta fianza / fianzas   | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 1                     |                     | 1  |
| TOTAL                                 |  |   | 3                     | 8                   |  |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES |  |   | 17                    |                     |  |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES           |  |   | 466,965               |                     |  |